

## DAFTAR ISTILAH

Istilah	Deskripsi	Halaman Pertama Kali Digunakan
Layanan	Proses rutin pengumpulan data dan pengukuran kemajuan atas objektif program, memantau perubahan yang fokus pada proses dan keluaran. Monitoring melibatkan perhitungan atas apa yang kita lakukan, monitoring melibatkan pengamatan atas kualitas dari layanan yang kita berikan.	1
<i>Incident management</i>	: proses yang digunakan dalam manajemen layanan IT untuk memulihkan layanan normal sesegera mungkin setelah terjadi insiden.	2
ITIL	: <i>IT Infrastructure Library</i> , merupakan kerangka kerja yang menjelaskan <i>best practice</i> dalam layanan manajemen TI.	2
SLA	: <i>Service Level Agreement</i> adalah perjanjian antara penyedia layanan dan pelanggan yang mendefinisikan tingkat layanan yang diharapkan.	2
ITSM	: <i>IT Service Management</i> , merupakan kerangka kerja yang digunakan untuk merencanakan, mendukung, dan mengelola layanan IT secara efektif.	5
<i>Incident</i>	: Setiap kejadian yang mengganggu atau mengurangi kualitas layanan IT.	6
ISP	: <i>Internet Service Provider</i> adalah perusahaan atau organisasi yang menyediakan layanan akses internet kepada pelanggan.	6
<i>Uptime</i>	: metrik yang mengukur persentase waktu sebuah sistem atau perangkat tersedia dan berfungsi dengan baik selama periode waktu tertentu.	6
	: periode waktu di mana sebuah sistem atau perangkat tidak tersedia atau tidak berfungsi dengan baik	6
<i>Hub</i>	: Berkumpulnya komputer asal dalam satu jaringan yang sama agar bisa saling bertukar data <i>resource</i> .	7